

张店区行政审批服务局

关于四季度政务服务评估工作的自查报告

市行政审批服务局：

根据四季度政务服务评估要求，现将重点评估工作内容自查报告如下：

一、迎接营商环境评价工作

（一）积极参加迎评工作。集中填报阶段，我局4名同志参加填报保障工作；考点准备阶段，我局12名同志参加区县支撑材料准备工作；企业走访阶段，全员分8个走访组，区镇村共100多名同志参加走访。

（二）报送案例工作。我局报送开办企业、政务服务指标共计案例20篇、总结2篇。

（三）企业全量样本筛选和问卷填报。我区企业开办指标样本企业从7.6万家企业进行了三轮筛选比对、回收并填报问卷117家；政务服务指标样本企业根据市局反馈数据对28万余家企业进行三轮筛选比对、回收并填报问卷397家。

（四）企业样本走访。一是成立专班,组织专人联合8个镇办组成100余人工作小组，分3轮开展电话回访、会议座谈、实地走访；二是我局分指标共建立了3个营商环境评价微信群，按照“应纳尽纳”的原则，让企业全部进群，确保沟通及时顺畅。三是做好兜底保障，对移交经开区的77家企业，由相关专班一

对一进行对接，确保走访到位。

（五）有效应对暗访拦访。一是聘请第三方政务服务咨询公司，加大对各镇（街道）便民服务中心、村居便民服务站（点）、市民中心的巡查力度，发布督查通报8期。二是各级便民服务中心全部开展“周末无休服务”“预约服务”“延时服务”，不定期进行抽查，确保节假日值班到位、服务保障到位，发布督查通报2期。三是各类信息化设备每天巡检一遍，确保运转正常。

（六）迎接省评第三方现场核验。一是组建迎评专班，制定责任清单，落实到人。二是加强窗口人员业务、纪律、礼仪方面培训，各功能区窗口人员对业务知识“应知应会”强化演练。三是准备两个指标案例所涉及的所有支撑材料，做到“应有尽有”。四是组织省营商环境第三方机构现场核验工作座谈会，现场对我局牵头的两个指标进行全面汇报。

二、本季度其他工作

（一）落实相对集中行政许可权改革工作。印发《张店区人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范行政审批服务工作的实施意见》及划转事项清单，召开全区深化相对集中行政许可权改革工作会议，完成人员编制划转，签订事项划转备忘录，实施关于将企业投资项目核准等111项审批事项移交区行政审批服务局实施的通告。

（二）推行无差别“一窗受理”工作。一是制定《张店区推行无差别一窗受理实施方案》，市民中心设3个专区一窗和1

个综合一窗，综合一窗可无差别办理15个部门事项，市民中心进驻部门及纳入综合一窗事项部门与我局签订《授权受理委托书》。二是制定《张店区行政审批服务局业务综合受理工作培训方案》，委托第三方专业公司管理综合受理人员。三是树立人人都是帮办员、代办员的理念，建立全员全域帮办工作机制，提供通办全省和全国帮办政务服务，企业群众只需提需求，事务交由我们办。

（三）实现市、区县政务服务一体化情况。一是与经开区、高新区、临淄区等地签订部分行政许可及关联事项交接书，建立信息互联互通、审批互认通办机制，实时推送互认通办的行政审批服务事项信息。二是人社、医保、不动产、税务等进驻部门，设置“跨省通办、全省通办、市域通办”专窗，方便群众异地办理。

（四）推进“一业一证”改革情况。推进“一链办理”“一业一证”改革，我局办理行业综合许可证327张，覆盖22个行业。严格落实“六个一”办理机制，设置综合受理区、统一发证专区、档案查询专区，建立起分行业叫号引导、前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出证、帮办代办助力的运转机制。

（五）政务服务“好差评”工作情况。第四季度政务服务“好差评”数据录入率100%、上传率100%，评价满意率100%、差评整改率100%，实现政务服务“好差评”工作4个100%。

（六）工业投资项目“1+N”审批覆盖面、落实帮办代办和

服务专班、推动“区域化评审”“标准地出让”和“先建后验”改革等情况。一是扩大“1+N”审批覆盖面，建立“储备、审批、开工”分阶段的一般审批项目库、重点审批项目库，实施动态管理，持续跟进项目进展情况，2020年通过预审项目176个。二是为项目配备帮办代办员和VIP服务团队。组织工作专班落实《窗口前移“零距离”服务企业项目八条措施》，2020年工作专班开展上门服务63次，帮办代办631个事项。三是积极推动“区域化评估评审”“标准地出让”和“先建后验”改革。制定实施方案，在张店经济开发区推行区域化评估评审工作；制定《张店区工业投资项目“先建后验”改革实施意见》，打造大成生物化工有限公司搬迁系列项目和山东恒生环境设计院有限公司无线数字仪表智能采集系统项目作为“先建后验”改革示范案例。

（七）镇村便民服务中心建设及事项上网运行、镇级事项实现“一窗受理”情况。一是推进“政银合作”“政企合作”，强化新技术应用，全面提升审批事项网办率。试点“政务+金融”服务，在城区10个银行网点设立智慧政务服务专区；推进政企合作便民服务点建设，已建成商超、市场、写字楼、银行等类型便民服务点22个。二是推进镇村事项上网运行，全区8个镇办政务服务大厅全部接入政务外网，141个村（社区）便民服务站全部接入政务外网，政务外网接通率100%，事项纳入可网办率100%。三是在全市率先实现村居便民服务“全科社工”。以

“六有一能”为标准，加强村居便民服务标准化建设，全区 141 个村（社区）便民服务站全面完成标准化建设，组建 431 人的全区基层便民服务帮办代办员队伍，100%能办理政务服务事项，实现了从“有服务”向“高质量”的转变。四是印发《人社医保等 36 项服务事项延伸镇（街道）办理的意见》，全面梳理我区人社业务 15 项、医保业务 21 项，积极推进高频事项第二次向镇（街道）、村（社区）延伸受理、办结。

（八）网上政务服务能力情况。提高服务事项覆盖度和提升办事指南准确度。一是对“山东省政务服务事项管理系统”进行核查，确保各部门依申请政务服务事项和公共服务事项全部认领、全量发布。二是通过集中培训和分批单独培训，对“山东省政务服务事项管理系统”中事项要素进行修改完善。三是不定期对事项要素进行检查，汇总要素信息问题，督导区有关部门整改，确保政务服务网所有事项展示内容准确无误。目前，我区依申请事项平均跑腿次数 0.194，事项平均承诺办结时限与法定办结时限压减比例 66.50%。一级网办率为 100%，二级网办率为 100%，三级网办率为 97.98%，四级网办率为 97.33%。

张店区行政审批服务局

2021 年 1 月 4 日